

令和4年度第2回利用者満足度調査のまとめと対応について

今回の調査は、まん延防止等重点措置が解除され、法による規制が撤廃となって久しいが、現在も依然として毎日数多くの感染者が出ている。しかし、重傷患者が減少傾向にあることから、街の人々の往来が平常時に戻り始め、そのタイミングと同じくして、かながわ労働プラザの会議室・大ホール等の使用率も平年並みに近づいてきている傾向がみられる。今回はアンケート回収に時間が少し掛かったが利用者様のご協力のもと目標の150を超える回答をいただくことができた。

今回の調査において前回調査と比較して「大変満足」「満足」とする割合が上昇した項目は次のとおり。

1) 施設の利用のしやすさについて(Q1-③)	100.0%	(前回調査比 1.9%上昇)
2) 駐車場職員の対応・説明(Q1-⑤)	100.0%	(前回調査比 3.4%上昇)
3) ホームページのみやすさについて(Q1-⑩)	95.9%	(前回調査比 2.6%上昇)
4) 施設を利用した全般的な満足度について(Q1-⑫)	100.0%	(前回調査比 1.9%上昇)
5) 情報コーナー職員の対応・説明(Q1-⑯)	100.0%	(前回調査比 1.5%上昇)

1) 2) 4) 5) については、施設利用のしやすさと職員の対応についての満足度が100%と、かつてないパーフェクトな高評価をいただき、また、Q1. 『サービスの満足度』の各項目においても18項目中12項目が前回よりもポイントが高く、それ以外も僅差となっている。3)については昨年、かながわ労働プラザのホームページを一新し、画像と文章のコントラストが見やすく、分かりやすく改善できたためホームページへの訪問者が迷わず情報を得られたことが結果的に数値に表われたのだと思われる。

記述式の要望において、毎回多く上げられる利用料金についてであるが、今回は「もう少し利用料金を下げたい」旨のニュアンスの文章が多かった。やはり、コロナウィルス感染症の影響と共に、エネルギー価格の急騰の負荷がお客様の運営をひっ迫させていることが伺える。プラザとしてお客様の負担を如何に少なくできるかは、会議室・ホール等ご利用のお客様の要望を能動的な姿勢で的確に把握・理解し、備品も含めて無駄のないアドバイスをご提供できるよう打合せ段階からお客様の利用する意図を早くつかむことが重要である。

今回の調査で得られたご意見・ご要望を施設運営に反映させ、サービスと品質の向上、利用者への利便性改善に努めることが必要である。そして、利用者様側から見た施設のシステム・設備等の在り方を認識し運営側が利用者様をフォローしてゆく姿勢は常に意識しなければならない。今後は利用者様に、より一層ご満足していただける施設利用のご提供をめざしたい。

かながわ労働プラザ利用者満足度調査の結果概要（令和5年2月～3月実施分）

調査実施期間 令和5年2月1日～令和5年2月22日

配布数 180

回答数 153

Q1. サービスの満足度

			満足度				
			大変満足	満足	不満	大変不満	
①	施設	利用手続き(予約システム・支払方法)の容易さについて	件数	56	92	3	0
			構成比	37.1%	60.9%	2.0%	0.0%
②	施設	施設を利用できる時間設定について	件数	54	96	2	0
			構成比	35.5%	63.2%	1.3%	0.0%
③	施設	施設の利用のしやすさについて	件数	64	88	0	0
			構成比	42.1%	57.9%	0.0%	0.0%
④	施設	受付職員の対応・説明について	件数	73	78	1	0
			構成比	48.0%	51.3%	0.7%	0.0%
⑤	施設	駐車場職員の対応・説明について	件数	48	58	0	0
			構成比	45.3%	54.7%	0.0%	0.0%
⑥	施設	利用料金について	件数	53	84	15	0
			構成比	34.9%	55.3%	9.9%	0.0%
⑦	施設	備付けの設備・器材について	件数	49	94	5	0
			構成比	33.1%	63.5%	3.4%	0.0%
⑧	施設	施設の清潔度や環境等の管理面について	件数	56	89	5	0
			構成比	37.3%	59.3%	3.3%	0.0%
⑨	施設	施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について	件数	50	91	2	0
			構成比	35.0%	63.6%	1.4%	0.0%
⑩	施設	ホームページの見やすさについて	件数	52	90	6	0
			構成比	35.1%	60.8%	4.1%	0.0%
⑪	施設	施設へのアクセスに関する情報について	件数	56	90	1	0
			構成比	38.1%	61.2%	0.7%	0.0%
⑫	施設	施設を利用した全般的な満足度について	件数	56	95	0	0
			構成比	37.1%	62.9%	0.0%	0.0%
⑬	労働情報コーナー	取扱い専門資料の充実について	件数	17	42	2	0
			構成比	27.9%	68.9%	3.3%	0.0%
⑭	労働情報コーナー	新着情報の案内について	件数	17	43	1	0
			構成比	27.9%	70.5%	1.6%	0.0%
⑮	労働情報コーナー	レファレンス(調べ物)対応について	件数	17	41	1	0
			構成比	28.8%	69.5%	1.7%	0.0%
⑯	労働情報コーナー	職員の対応・説明について	件数	23	40	0	0
			構成比	36.5%	63.5%	0.0%	0.0%
⑰	労働情報コーナー	閲覧スペースについて	件数	18	40	5	0
			構成比	28.6%	63.5%	7.9%	0.0%
⑱	労働情報コーナー	情報コーナー全般の満足度について	件数	18	42	3	0
			構成比	28.6%	66.7%	4.8%	0.0%

注)本資料における表中の構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない

■各項目ごとの主なご意見について（回答は原文の趣旨に添って、表現・語尾等補足しました）

Q1. サービスの満足度

施設

- ① 利用手続き(予約・支払方法)の容易さについて
 - ・ 6か月先迄予約でき予定が立てやすく助かります
 - ・ am5:00をam6:00にして欲しい(予約)
 - ・ 横浜市を通じての予約でした。
 - ・ 1年目は予約システムこのままでも良いが2年目になり信用できれば1年間遠して予約できれば良い。
 - ・ ネット予約が楽です
 - ・ 当日払いは大変良いです
 - ・ 予約かんたん
- ② 施設を利用できる時間設定について
 - ・ 前にぎりぎりまで使用している団体あり
 - ・ 8:30から利用できると良い
 - ・ 事前予約の利用についても、もう少し短い時間利用が出来る、なお良いと思う
- ③ 施設の利用のしやすさについて :意見なし
- ④ 受付職員の対応・説明について
 - ・ いつもごていねいです
 - ・ 電話等の対応が良い
- ⑤ 駐車場職員の対応・説明について :意見なし
- ⑥ 利用料金について
 - ・ 休日も平日並みに
 - ・ もう少し安くなりませんか？2時間割引etc
 - ・ 毎週利用しているので更に安価で借りられると有難いです。
 - ・ 安ければ安いほどうれしい
 - ・ もっと安くしてほしい
 - ・ もう少し安価に設定してほしい
 - ・ 良心的な料金
- ⑦ 備付けの設備・器材について
 - ・ 機材使用料を安価に！
 - ・ スクリーンの大きな物があれば良
 - ・ 外部出力のできるしくみを整えてほしい。照明も全てつくようにしてほしい。
 - ・ 順次更新を願います
 - ・ 給湯器が使えたら
- ⑧ 施設の清潔度や環境等の管理面について
 - ・ 古さは感じます
 - ・ 椅子にカビが生えてました
 - ・ トイレにウォシュレットをつけてほしい
- ⑨ 施設の広報(ホームページ・パンフレット等)について :意見なし
- ⑩ ホームページの見やすさについて :意見なし
 - ・ 重たいです。
 - ・ 少し前にホームページが変わったのか、「空室確認」ボタンがわかりずらくなりました。
- ⑪ 施設へのアクセスに関する情報について
 - ・ 地図だけで来れた方がいない。
- ⑫ 施設を利用した全般的なサービスの満足度について :意見なし

労働情報コーナー

- ⑬ 取扱い専門書の充実について:意見なし
- ⑭ 新着情報の案内について :意見なし
- ⑮ レファレンス(調べ物)対応について :意見なし
- ⑯ 職員の対応・説明について
- ・ 閲覧希望図書への案内が親切でした
- ⑰ 閲覧スペースについて
- ・ 一階にイス・ソファがあり座って待てる、話ができるが良い。
 - ・ 床がギシギシする
- ⑱ 情報コーナー全般の満足度について :意見なし

Q2. (Q1の満足度で「不満」「大変不満」に回答された方へ)ご不満の点について具体的にお聞かせください

料金について

- ・ 使用料が高い
- ・ 県民センターと比べて高いかなど。あちらが安いのかも
- ・ 利用料金
- ・ 料金が若干高いかと思いましたが、設備等を考え問題ありません。信頼できる実績が付けば1年間通しての予約ができる様にして欲しい。
- ・ 大変満足でした
- ・ 趣味の会の為部屋代を安くしてほしい

予約について

- ・ 部屋を予約する際、毎月6ヵ月先の予約が大変である。

施設の利用について

- ・ トイレ、廊下など暗くて怖い
- ・ 県内各地から集まるには駅が近くて便利でした。

施設の備品について :意見なし

施設の清潔度や環境等の管理面について

- ・ 第一音楽スタジオの椅子にカビが…

情報コーナーの蔵書について :意見なし

Q3 利用目的

	会議・ 研修室等	大会・ 総会	懇親会	趣味・ 同好会	労働関係 情報入手	その他
件数	81	3	2	30	0	6
構成比	66.4%	2.5%	1.6%	24.6%	0.0%	4.9%

その他: 就職相談 プログラム クリニック 教室 勉強会 健診

Q3 利用団体

	一般企業	非営利の 団体	労働組合	官公庁	サークル・ 同窓会・ 研究会	その他
件数	31	16	3	0	40	22
構成比	27.7%	14.3%	2.7%	0.0%	35.7%	19.6%

その他: 一般財団法人 一般民間法人 行政 自助グループ 書道団体 公募展支部 公立中学校研究会
大学OB会 管理組合理事 一般社団法人 個人

Q3 地域

	横浜市	川崎市	他神奈川 県内	東京都	その他
件数	79	3	21	3	7
構成比	69.9%	2.7%	18.6%	2.7%	6.2%

その他：意見なし

Q4 プラザを知った媒体

	インター ネット	知人の 紹介	新聞・ 情報誌	他催事に参 加	前任者から の引継	その他
件数	39	25	0	8	42	3
構成比	33.3%	21.4%	0.0%	6.8%	35.9%	2.6%

その他：LP主任の講座 通りがかり よく使用している 継続利用

Q5 普段よくお使いになる室場

	多目的 ホール	会議室	和室	音楽 スタジオ	トレー ニング	ギャラリー	労働情報 コーナー
件数	10	90	4	7	4	1	0
構成比	8.6%	77.6%	3.4%	6.0%	3.4%	0.9%	0.0%

Q6 講座・セミナーのご要望について(労働・スキルアップ)

	資格取得 講座	メンタルヘルス 講座	改正労働 法講座	リーダーシップ 入門講座	仕事に役立つ 英会話講座	初歩の中 国語講座
件数	9	6	2	1	5	4
構成比	33.3%	22.2%	7.4%	3.7%	18.5%	14.8%

Q6 講座・セミナーのご要望について(文化・教養)

	源氏物語	日本の 歴史	鎌倉の 名所散策	横浜中華 街物語
件数	4	11	10	7
構成比	12.5%	34.4%	31.3%	21.9%

Q6 講座・セミナーのご要望について(健康づくり)

	体幹トレ ニング	ピラティス 入門	ヨガ教室	スポーツ吹矢 教室
件数	8	4	9	5
構成比	30.8%	15.4%	34.6%	19.2%

Q6 講座・セミナーのご要望について(生活支援)

	法律入門	相続・年金・ 税金の基礎 知識	スマホを10 倍楽しもう	手話入門
件数	4	6	4	3
構成比	23.5%	35.3%	23.5%	17.6%

その他、受講してみたい講座・セミナー

- ・ 囲碁講座の開催をお願いします

Q7 情報コーナー書籍のご要望について

	賃金	就業規則	労働法に関する最新資料	メンタルヘルス	労働環境	ワークライフバランス	ダイバーシティ(多様な働き方)	労働CSR	パワハラ・セクハラ
件数	3	2	3	4	0	2	2	0	0
構成比	11.5%	7.7%	11.5%	15.4%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%

	非正規雇用問題	高齢者雇用	就業・就職支援	人材育成	年金	社会保障	介護関係の資料	資格関係資料	一般図書(小説含む)
件数	1	2	0	1	2	1	0	0	3
構成比	3.8%	7.7%	0.0%	3.8%	7.7%	3.8%	0.0%	0.0%	11.5%

希望の資料や具体的な書籍名

- セカンドライフ関連

■ ご意見・ご要望

お礼

- いつもありがとうございます
- とても落ち着いてりようできました。ありがとうございました。
- 本日はありがとうございました。
- いつもありがとうございます。引き続きよろしく願います。
- いつも利用させて頂きありがとうございます。今後とも宜しく願い申し上げます。
- いつも大変心地よく利用させて頂いております。今後共どうぞ宜しく願い致します。
- また利用させていただきます。
- 準備の段階からいろいろご相談にのっていただき、ありがとうございました。
- いつもお世話になっています
- いつもご丁寧ありがとうございます
- いつもきれいで安心して使っています
- 年に数回ですが神奈川県にお住まいの方に対する研修で利用させていただきお世話になっております。
- アクセスも良く参加者にも好評です。またよろしく願います。

ご意見・ご要望

- フリーwifiがあるとさらに良いと思います
- 本日スタート時に暖房が入ってなかったので自分でつけました。(30分経過後)終了3分前にもう消されていました
- クレジットカード、電子マネーの支払い希望 導入を検討お願いします
- 本日第10会議室が寒かったです
- 月2回利用させて頂いています。有難うございます。部屋代がもっと安ければ助かります。
- 職員対応も良く満足しています
- 利用しやすいです。またよろしく願います。
- 安価で利用できるのがありがたいです。場所、清潔度、対応、満足しております。末永く宜しく願います。